



**ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**
BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GIRÓN - PIEDECUESTA

Región Metropolitana

INFORME DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Primer Semestre de 2022



Región Metropolitana

1. OBJETIVO

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios en relación con los servicios y/o trámites brindados por el Área Metropolitana de Bucaramanga, así como detectar aspectos o factores que estén incidiendo en la calidad de nuestros servicios.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios que realizan algún trámite o servicio en la entidad.
- Identificar a través de la consolidación de las encuestas de satisfacción de usuarios las fallas y las acciones de mejoras, a fin de mejorar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

2. ALCANCE

Medir el grado de satisfacción de los usuarios que se acercaron a realizar algún trámite y/o servicio en las diferentes dependencias mediante la aplicación de la encuesta durante el primer semestre de la vigencia 2022, en las instalaciones de la entidad ubicada en el Centro de Convenciones Neomundo piso 1 y 3 en la ciudad de Bucaramanga.

3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO PRESENCIAL

Durante el primer semestre de la vigencia 2022 se realizaron encuestas por parte de funcionarios y contratistas del Área Metropolitana de Bucaramanga que atienden a usuarios en la entidad.

4. METODOLOGÍA

Según el formato de encuesta de satisfacción del usuario, se estableció la siguiente escala de calificación donde se determinaron un total de 3 ítems: Nuestra atención ha sido, Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió, Efectividad de respuesta.

Puntaje	Nivel de satisfacción
4	Excelente
3	Bueno
2	Aceptable
1	Deficiente

5. FICHA TÉCNICA

Nombre	Encuesta de satisfacción de usuarios
Código	DIE-FO-005
Metodología	La tabulación de la encuesta se realizó de acuerdo con la información suministrada por los usuarios que se acercaron al Área metropolitana de Bucaramanga a realizar algún trámite o servicio que dispone.
Variables	Nuestra atención ha sido....
	Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió
	Efectividad de la respuesta
Periodo evaluado	Primer semestre de 2021
Responsable	Wendy Dayanna Peña Contratista de Secretaria General
Dependencia	Secretaria General

6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Según la muestra tomada para este primer semestre del 2022, con un total de 32 encuestas diligenciadas total, el 46,88% se acercaron a la entidad a realizar tramites de la Subdirección de Transporte Metropolitano, el 31,25% a radicar documentos para Dirección, el 12,50% a realizara tramites catastrales de la Subdirección de Planeación e Infraestructura, el 6,25% a realizara tramites de la Subdirección Administrativa y Financiera y el 3,13% a radicar documentación para la Subdirección Ambiental.

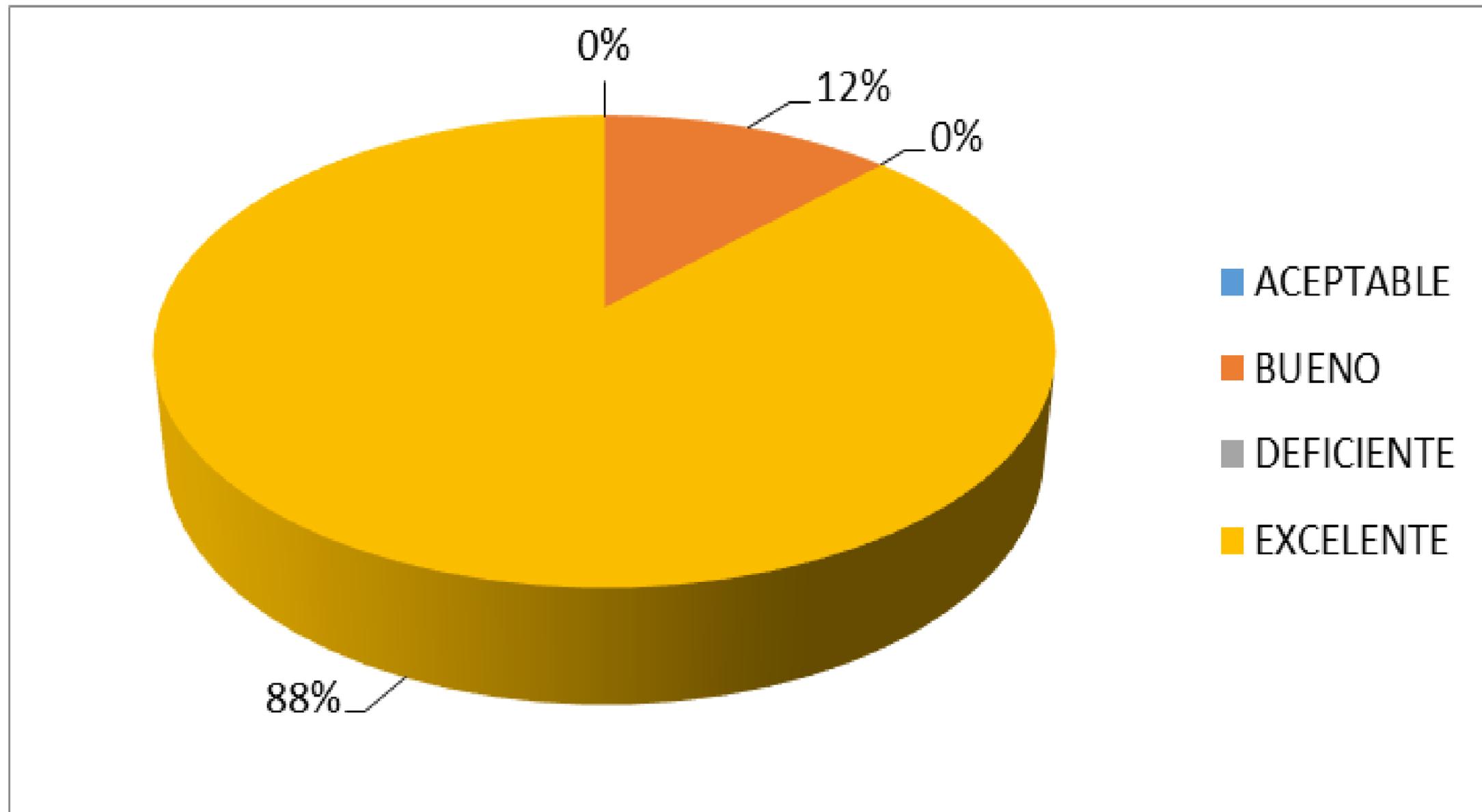
4. METODOLOGÍA

Según el formato de encuesta de satisfacción del usuario, se estableció la siguiente escala de calificación donde se determinaron un total de 3 ítems: Nuestra atención ha sido, Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió, Efectividad de respuesta.

Puntaje	Nivel de satisfacción
4	Excelente
3	Bueno
2	Aceptable
1	Deficiente

Región Metropolitana

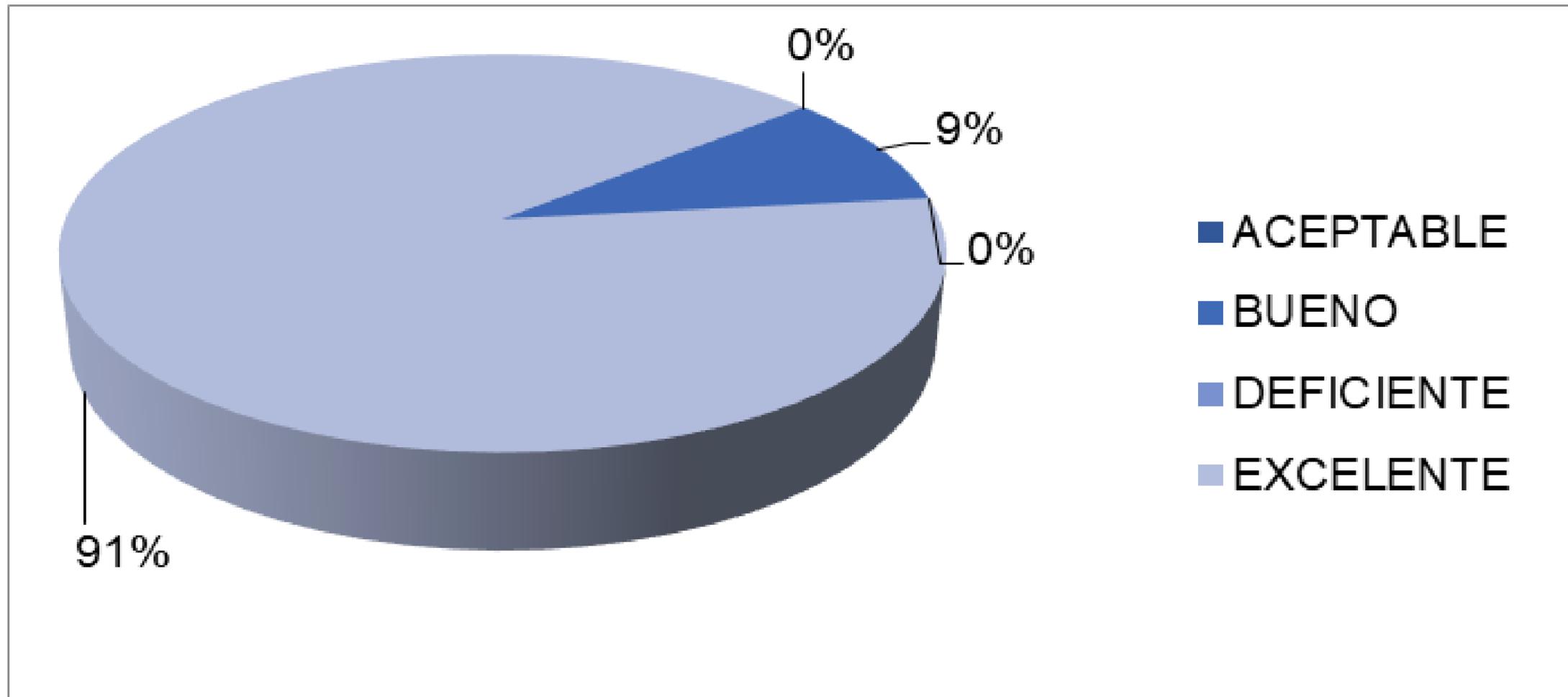
6.1 Nuestra atención a sido



Región Metropolitana

6.2 Conocimiento y dominio del tema por parte del funcionario que lo atendió

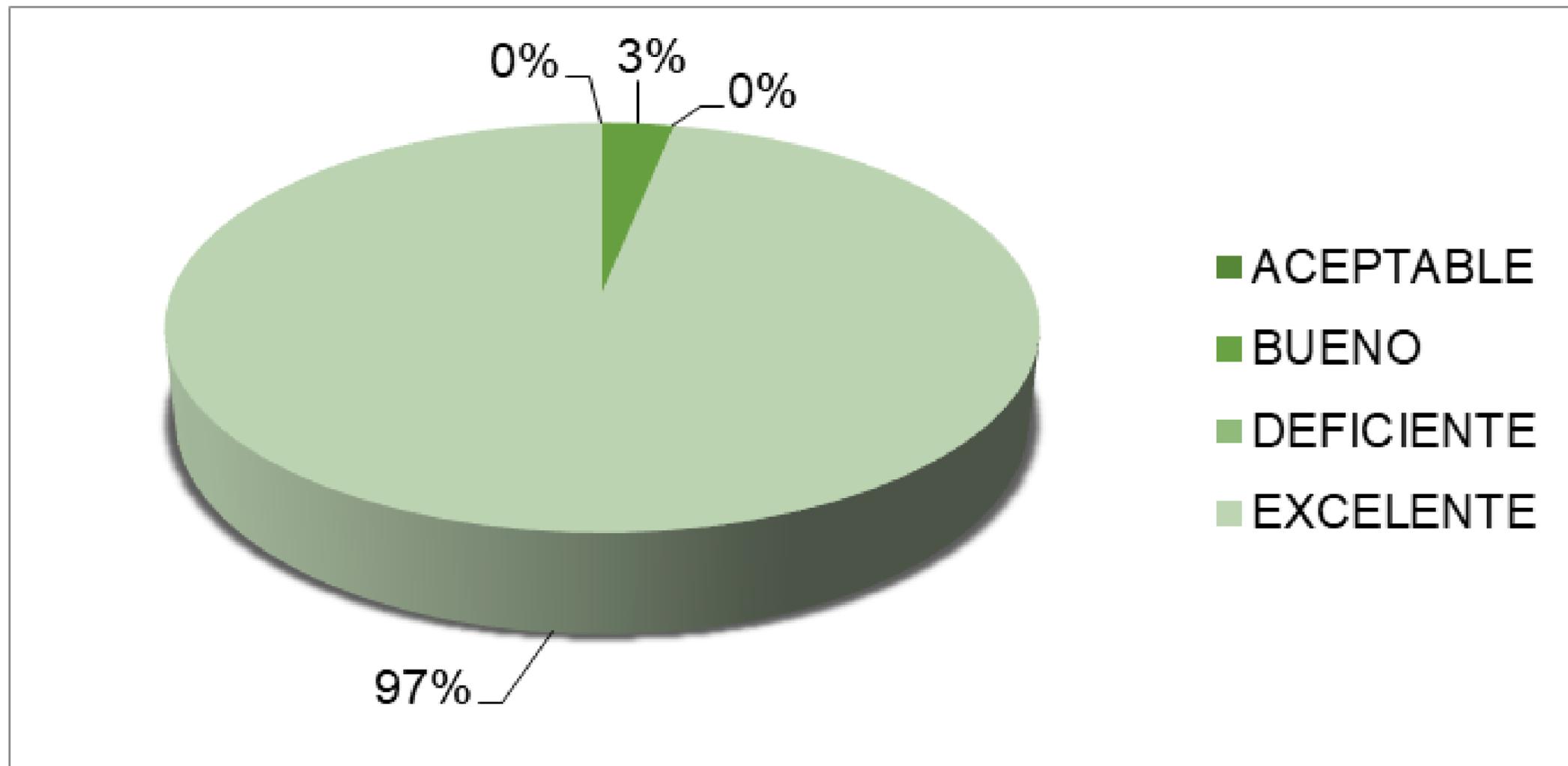
El 91% de los usuarios encuestados considera que el servidor público que los atendió en la entidad tiene conocimiento y domina el tema.



Región Metropolitana

6.3 Efectividad de la respuesta

El 97% de las personas encuestadas consideran excelente la efectividad a la hora de dar respuesta.



Región Metropolitana

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas durante el periodo comprendido entre el 02 de enero y 30 de junio de 2022, los usuarios del Área Metropolitana de Bucaramanga califican como excelente atención recibida por los servidores públicos.

8. SUGERENCIAS

- Incentivar a funcionarios y contratistas para que hagan uso de la encuesta dispuesta por el Área Metropolitana de Bucaramanga para evaluar la atención brindada.
- Divulgar continuamente la guía de para la atención al ciudadano.



Región Metropolitana
